

DELIBERA N. 148/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AL NEHARY /FASTWEB S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/55502/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 novembre 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza del Sig. Al Nehary, acquisita al protocollo n. 0222025 del 7/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nel formulario, ha lamentato che *"nonostante la richiesta di passaggio da Fastweb (utenza 0719943xxx codice cliente 6826829) a Vodafone (utenza 0712112xxx codice cliente 130580826)"* continuava a ricevere le fatture da parte di Fastweb S.p.A.

In particolare, il rapporto contrattuale con Fastweb S.p.A. avrebbe dovuto essere chiuso, senza oneri e spese, a far data dall'attivazione dei servizi da parte di Vodafone Italia S.p.A., avvenuta il 12 aprile 2017, ma ciò non è accaduto; pertanto, ogni mese, sia Fastweb S.p.A. che Vodafone Italia S.p.A. emettevano fattura. In seguito, a causa del mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte di Vodafone Italia S.p.A. che addebitava corrispettivi superiori a quelli stabiliti, l'utente è rientrato in Fastweb S.p.A. con cui, però, sono risultate attive due numerazioni. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i. rimborso delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. per circa 11 mesi per un totale di euro 900,00;

ii. rimborso delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. relative a corrispettivi superiori a quelli pattuiti, per circa 9 mesi, per un totale di euro 550,00;

iii. storno degli importi addebitati da Vodafone Italia S.p.A. per la chiusura del contratto in quanto è stata determinata dall'inadempimento dell'operatore alle condizioni contrattuali prospettate/pattuite (fatture AI03163146 - AH19355315 - AI10491487).

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che alcuna richiesta di migrazione è pervenuta in riferimento all'utenza n. 0719943xxx, *"né da parte di Vodafone, né da parte di operatore terzo"*. Infatti, con Vodafone Italia S.p.A. l'istante ha attivato una nuova linea, con conseguente assegnazione di una numerazione nativa Vodafone Italia S.p.A. Quindi, in assenza di migrazione, il rapporto contrattuale relativo all'utenza n. 0719943xxx è proseguito fino a quando l'utente non ha inviato la disdetta e Fastweb S.p.A. ha chiuso il contratto; fermo restando che l'istante non ha mai segnalato, né reclamato, in merito alle circostanze dedotte in controversia.

Vodafone Italia S.p.A., *in primis*, ha contestato l'estrema genericità dell'istanza, in particolare con riguardo agli asseriti errori di fatturazione (*"non è dato di evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate"*). Nel merito, l'operatore ha poi dichiarato che *"l'istante non ha provveduto al pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 634,24"*. Infine, ha precisato che la fatturazione è corretta e regolare, in linea con il contratto sottoscritto (IperFibra Family), pertanto ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di rimborso delle fatture emesse da Fastweb S.p.A. in costanza del rapporto contrattuale tra l'utente e Vodafone Italia S.p.A. non può trovare accoglimento in quanto la fatturazione relativa all'utenza n. 0719943xxx è legittima, atteso che l'istante ha attivato una nuova linea telefonica, con l'altro operatore, senza comunicare a Fastweb S.p.A. la propria intenzione di cessare il contratto. Tanto trova conferma anche nel riscontro fornito da Vodafone Italia S.p.A. ad espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento. Vodafone Italia S.p.A. ha infatti dichiarato che *"dalle verifiche effettuate sui sistemi risulta una pratica di attivazione di nuova linea con numero 0712112xxx, con canale di attivazione agente one to one. Non risultano pratiche relative alla migrazione di altre utenze da altri gestori"*. Non essendo quindi intervenuta alcuna modifica nel rapporto contrattuale tra Fastweb S.p.A. e l'istante, alcun addebito può essere mosso all'operatore che, inconsapevole della mutata volontà del proprio cliente, ha proseguito a fornire i propri servizi e quindi a fatturare i relativi corrispettivi, benché l'utente abbia scelto di non fruirne.

Anche la richiesta di cui al punto 2. non può trovare accoglimento in quanto il Sig. Al Nehary non ha precisato quali fossero le condizioni contrattuali pattuite/prospettate da Vodafone Italia S.p.A. e, in particolare, in cosa consistesse la difformità rispetto ai corrispettivi addebitati. Non essendo possibile comparare i corrispettivi pattuiti con quelli addebitati la richiesta di rimborso non può essere accolta.

Per quanto sopra, neanche la richiesta di storno di cui al punto 3. merita accoglimento; infatti, non essendo accertata l'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle pattuite, non è accertato che la risoluzione del rapporto tra l'istante e Vodafone Italia S.P.A. sia stata determinata da cause imputabili all'operatore.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Sig. Al Nehary nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone